



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Banca digital del BBVA Continental y su efecto en el comportamiento del
cliente en la ciudad de Trujillo. Año 2016.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN

AUTORA

Jiménez Ramírez, María Macarena

ASESORA

Dra. Calvanapón Alva, Flor Alicia

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Marketing

Trujillo – Perú

2016

PÁGINA DEL JURADO

Dra. Flor Alicia, Calvanapón Alva
Presidente

Mg. Víctor Hugo Ramírez Gómez
Secretario

Dra. Luz Alicia, Baltodano Nontol
Vocal

DEDICATORIA

Dios, puse mi vida en tus manos y la cubriste de esperanza; te dedico este pequeño esfuerzo por haberme acompañado en mi camino, por darme fuerza y ayudarme a vencer cada obstáculo día a día.

A mis padres porque siempre confiaron en mí y me ayudaron a salir adelante, con su sacrificio y su amor incondicional, que llenó mi alma de gratitud y entrega.

A mis hermanos, porque nunca me dejaron sola y me ayudaron a crecer cada día, llenando mis días de felicidad en momentos de tristeza.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por mis días de vida y lucha constante.

Gracias a mi familia por su inmenso amor.

Muchas gracias de corazón a mis asesores, que me orientaron y se dedicaron con paciencia a guiarme y ayudarme a desarrollar esta tesis.

Gracias a todos las personas que colaboraron en la búsqueda de resultados de mi tesis, por su cordialidad y amabilidad.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, María Macarena Jiménez Ramírez, identificada con número de DNI 71994193, alumna de la escuela académico profesional de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, afirmo que los resultados obtenidos para el desarrollo de la tesis con título Banca digital del BBVA Continental y su efecto en el comportamiento del cliente en la ciudad de Trujillo. Año 2016, han sido trabajados personalmente y son totalmente auténticos.

Es por ello que declaro que el contenido obtenido del arduo trabajo de investigación es de mi total responsabilidad y responderé personalmente si hubiese omisión, falsedad u ocultamiento de información, sometiéndome a lo dispuesto por las normas de la universidad.

Trujillo, Julio del 2016

María Macarena Jiménez Ramírez

DNI: 71994193

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Presento ante ustedes la tesis titulada “Banca digital del BBVA Continental y su efecto en el comportamiento del cliente de la ciudad de Trujillo”. Año 2016, con el objetivo de determinar el efecto que ésta ha logrado a lo largo del tiempo en la actual conducta del cliente, cumpliendo evidentemente con el Reglamento de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración. El desarrollo de esta tesis se viene trabajando desde inicios de septiembre del 2015 y ha concluido a mediados de Julio del 2016, realizando un trabajo constante y un importante análisis a los temas asociados a la problemática, a la entidad financiera BBVA Continental y a sus clientes, que ayudaron en el proceso del desarrollo para lograr los resultados obtenidos.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La Autora

ÍNDICE

DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	5
PRESENTACIÓN	6
ÍNDICE	7
RESUMEN	9
ABSTRACT	10
I. INTRODUCCION	11
1.1 Realidad problemática	11
1.2 Trabajos previos	13
1.3 Teorías relacionadas al tema	17
1.3.1 Banco	17
1.3.2 Transformación digital	17
1.3.3 Banca digital	18
1.3.4 Comportamiento del consumidor	21
1.4 Formulación del problema	24
1.5 Justificación del estudio	24
1.6 Hipótesis	25
1.7 Objetivos	25
1.7.1 Objetivo general	25
1.7.2 Objetivos específicos	25
II. METODO	26
2.1 Diseño de investigación	26
2.2 Variables, Operacionalización	26
2.2.1 Variable	26
2.2.2 Operacionalización de variable	26
2.3 Población y Muestra.	27

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, Validez y	
Confiabilidad.	28
2.5 Métodos de análisis de datos.	28
2.6 Aspecto ético	28
III. RESULTADOS	29
IV. DISCUSION	47
V. CONCLUSIONES	50
VI. RECOMENDACIONES	52
VII. PROPUESTAS	53
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	55
Anexos	58

RESUMEN

La presente investigación tuvo como propósito determinar el efecto de la banca digital del BBVA Continental en el comportamiento de sus clientes de la ciudad de Trujillo, para lo cual se realizó un tipo de investigación no experimental y descriptiva. Se utilizó una muestra de 147 clientes que formaban parte del público objetivo, a los cuales se les aplicó una encuesta, concluyendo que el efecto positivo en el comportamiento del cliente al utilizar estos servicios bancarios viene explicado por un amplio aspecto de interacciones vinculadas al crecimiento año a año del significativo papel que juega la banca digital.

Palabras clave: Comportamiento, banco, servicios, financiero, digital.

ABSTRACT

The present investigation had as intention determine the effect of the digital banking of the Continental BBVA in the behavior of his clients of the city of Trujillo, for which a type of non experimental and descriptive research was conducted. A sample of 147 customers who were part of the target audience, to which a survey was applied, concluding that the positive effect on the behavior of the client on having used these bank services comes explained by a wide aspect of interactions linked to the growth year to year of the significant paper that it plays the digital banking.

Key words: Behavior, bank, services, financier, digital.